



Zufriedene Patienten

Bessere Kommunikation

Glückliches Team

Auch
digital
möglich

Unsere Seminare für Ihren Klinikerfolg



ÜBER UNS

WAS WIR TUN

Wir sensibilisieren Ihre Mitarbeiter für Patientenorientierung

Als eine der ersten Trainingsagenturen in Deutschland bieten wir seit 2001 speziell auf die Anforderungen im Gesundheitswesen zugeschnittene Konzepte an und tragen damit erfolgreich dazu bei, dass die Patientenbedürfnisse stärker in den Mittelpunkt gelangen. Durch die Spezialisierung auf das Gesundheitswesen, unsere Qualifikation und Erfahrungen garantieren wir unseren Kunden eine hochwertige qualitätsorientierte Unterstützung auf dem Stand der Zeit und den Teilnehmern einen spannenden und kurzweiligen Trainingstag.

WIE WIR DENKEN

Individuelle Konzepte speziell für das Gesundheitswesen

Wir bieten ärztlich qualitätsgesicherte Konzepte und Seminare für das Gesundheitswesen. Unser Fokus liegt dabei auf leicht umsetzbarem Input und lockerer Wissensvermittlung in entspannter Atmosphäre. Dabei legen wir besonderen Wert auf Praxisorientierung durch Erfahrungsaustausch, Gruppenübungen und Rollenspiele. Wir arbeiten durch best practise Transfer aus anderen Einrichtungen aus dem Gesundheitswesen am Puls der Zeit und vermitteln das notwendige theoretische Wissen zielgruppengerecht.

DAS TEAM

med2day wurde von Dr. med. Fabian Stehle (Arzt, Ernährungsmediziner, Zert. Gesundheitsökonom) und Kathrin Stehle (Dipl. Kauffrau, Bankkauffrau, Kommunikationstrainerin) gegründet. Wir beide haben das Gesundheitswesen aus den verschiedenen Perspektiven kennengelernt: als Patienten, als Leistungserbringer und als Berater, Trainer und Coaches. Durch langjährige Tätigkeit in der Medizin-Industrie mit Führungs- und Projektleitungs-Erfahrung (DAX-Konzerne) können wir unterschiedliche Sichtweisen integrieren und in unseren Trainings nutzen.



DR. MED. FABIAN STEHLE

Patientenzufriedenheit
& Prozessoptimierung



KATHRIN STEHLE

Kommunikation
& Teamführung

Mit einem
kleinen Netzwerk
von motivierten Trainern
bieten wir Ihnen
Spezial-Kompetenz
für Ihr Team!

REFERENZENZEN

Wir haben über die Jahre viele und breite Erfahrungen im Kliniksektor gesammelt: Vom kommunalen Grundversorger bis zum Universitätsklinikum und von der Privatklinik bis zum orthopädischen Belegkrankenhaus bzw. Rehaklinik.



Mehr Informationen finden Sie unter
www.med2day.com/kunden-referenzen-kundenzufriedenheit

UNSERE SEMINARE - KLINIKERPROBTER ERFOLG

KOMMUNIKATION & SERVICE

Der Inhalt eines Gespräches trägt nur zu 7% zu der Bedeutung für Kommunikation bei.

Wir vermitteln Ihrem Team alle wichtigen Faktoren, die positiv auf Gesprächsführung mit Patienten einwirken. Wir beleuchten die Erfolgsfaktoren in der Kommunikation und sensibilisieren anhand deren Grundeinstellungen die Bedeutung von Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und Patientenorientierung.

PFORTE, INFO- POINT, TELEFON- ZENTRALE & CO

Für den ersten Eindruck gibt es keine zweite Chance – begeistern Sie Ihre Patienten!

Telefonzentrale und Empfang einer Klinik sind wichtige Kontaktpunkte, weil dort der erste persönliche Eindruck zum Krankenhaus geprägt wird. Wir zeigen Ihrem Team die Erfolgsfaktoren für einen guten ersten Eindruck und den professionellen Umgang mit Patienten, Angehörigen und Besuchern an Telefon & am Empfang!

ZUFRIEDENE PATIENTEN

Patientenzufriedenheit wird primär durch die Interaktion mit dem Krankenhaus-Personal bestimmt.

Wir zeigen Ihnen, was wir aus anderen Branchen lernen können und demonstrieren anhand aktueller Studien die Bedeutung von Kommunikation und Service. Wir schärfen den Begriff Dienstleistungsqualität und vermitteln Erfolgsfaktoren im Service. Dabei bringen wir Ihnen bei, was Patientenorientierung bedeutet.

WAHLLLEISTUNGEN

Die Beratung zu Wahlleistungen erfordert Verkaufskompetenz und Fachwissen.

In unserem Verkaufsseminar Wahlleistungen & Selbstzahlerleistungen lernen Sie, wie Sie Ihre Patienten überzeugend zu sinnvollen Zusatzleistungen beraten und auch Themen wie Eigenleistungen und Zuzahlungen elegant und souverän kommunikativ begleiten. Wir erarbeiten erfolgreiche Argumentationsketten und stärken Ihre Überzeugungskraft.

PERSONAL-FÜHRUNG & MITARBEITERBINDUNG

Wir vermitteln Ihnen die wichtige Theorie von Führungsstilen, Motivation, Feedback & Change Prozessen.

Sie erhalten Tipps, Tricks und Lösungsansätze für erfolgreiche Personalführung im Klinikalltag. So managen Sie auch schwierige Situationen und erhöhen Zufriedenheit und Mitarbeiterbindung.

EINZELCOACHING & BERATUNG

Wir coachen Sie zu allen Herausforderungen im Kontext Ihrer Kliniktaetigkeit.

Sie erhalten Tipps, Tricks und Lösungsansätze für Selbstmanagement, Präsentations- und Rhetorik-Coaching, Stimm- und Sprechtraining, erfolgreiche Personalführung, Karriere, strategische Ausrichtung des Teams & Co.

Wir beraten Sie
jederzeit gerne unter
mail@med2day.de
oder unter
+49 8102-8729511

Mehr Informationen finden Sie unter www.med2day.com/trainings

auch in
Kombination
hybrid
möglich

LERNFORMEN

PRÄSENZSEMINAR

Direkt in Ihrer Klinik

Verbringen Sie mit uns einen abwechslungsreichen Seminartag in Ihrer Klinik. So fühlen Sie sich bei Praxisübungen wohl in Ihrer gewohnten Arbeitsumgebung. Wir können uns dadurch gleichzeitig ein Bild Ihrer Arbeitsumgebung machen. Unsere Tipps bzw. unser Wissen, wie es andere Kliniken machen, hilft, um Ihren Alltag mit Patienten zu verbessern.

WEB-SEMINAR

Live über das Internet an Ihrem PC oder Tablet

Wir treffen uns zu einem definierten Zeitpunkt „live“ im Internet und bringen Ihnen die Lerninhalte persönlich in digitaler Umgebung bei. Weil Aufwand für die Anreise entfällt, können wir die Trainings auch gut auf 2 Nachmittage aufteilen und zwischen den Terminen einige Wochen warten. Dadurch haben Sie die Möglichkeit, das Wissen aus dem 1. Termin im Alltag anzuwenden und zu üben. Offene Punkte klären wir dann im 2. Treffen.

E-LEARNING

Flexibel abrufbare digitale Module

Unsere E-Learnings sind als fertig programmierte Lerninhalte zeitlich und örtlich komplett flexibel (PC/tablet mit Internetzugang genügt). Durch eine Mischung aus Text, Folien und Videos wird Ihre Lernreise abwechslungsreich. In Selbstreflexionen, Quizen und Lernerfolgskontrollen können Sie Ihren Lernerfolg erkennen. Gut geeignet auch in Ergänzung zu einem Präsenztraining als Vor- und Nachbereitung.

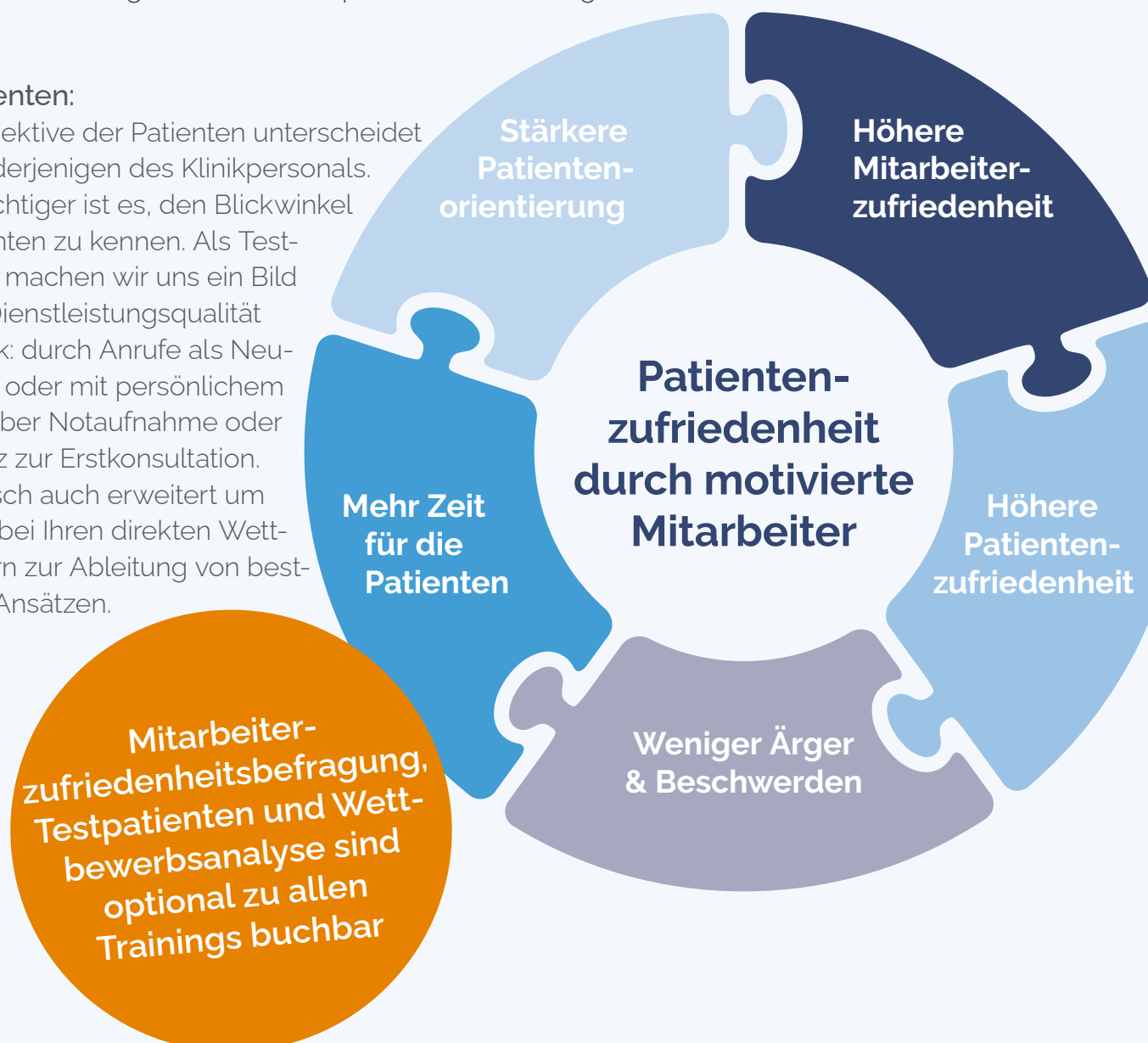
ZUFRIEDENE PATIENTEN, ZUFRIEDENE MITARBEITENDE

Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung:

Zufriedene Patienten und zufriedenes Krankenhauspersonal gehen Hand in Hand. Oft ist Kliniken gar nicht bewusst, wo genau der Schuh drückt. In unserer digitalen anonymen Befragung erhalten alle im Team eine gleichberechtigte Stimme. So haben auch ruhige Personen die Chance, Wünsche und Sorgen besser zu adressieren. Je nach Ergebnissen bietet sich ein Management-Workshop oder ein Team-Tag zur Reflexion an.

Testpatienten:

Die Perspektive der Patienten unterscheidet sich von derjenigen des Klinikpersonals. Umso wichtiger ist es, den Blickwinkel der Patienten zu kennen. Als Testpatienten machen wir uns ein Bild von der Dienstleistungsqualität Ihrer Klinik: durch Anrufe als Neupatienten oder mit persönlichem Kontakt über Notaufnahme oder Ambulanz zur Erstkonsultation. Auf Wunsch auch erweitert um Besuche bei Ihren direkten Wettbewerbern zur Ableitung von best-practice-Ansätzen.



KUNDEN- ZUFRIEDENHEIT

EXCELLENT



Based on 18 reviews

Google

ZAHLEN & FAKTEN

100%

der Teilnehmer sind mit uns als Trainern sehr zufrieden bzw. zufrieden

98%

der Teilnehmer sind mit unseren Trainings sehr zufrieden bzw. zufrieden

98%

der Teilnehmer sind mit Umfang, Schwierigkeitsgrad sehr zufrieden bzw. zufrieden

80%

der Teilnehmer empfehlen uns weiter

DAS GEFÄLLT TEILNEHMERN BESONDERS GUT

Einfache Verbesserungsvorschläge

Entspannte Atmosphäre

Feingefühl für kritische Situationen

Praxisnahe Beispiele

Informationsfluss in kurzer Zeit

Interessante und humorvolle Gestaltung

Mehr Informationen unter www.med2day.com/kundenzufriedenheit

SEMINAR: KOMMUNIKATION & SERVICE

ZIELGRUPPE

Krankenschwestern
und -pfleger

Verwaltungs-,
Service- und
Empfangs-
mitarbeiter

Assistenz-
personal

Arzthelfer-
Innen, PTA, CTA,
MTA

Medizinische
Fachangestellte

THEMA

Wir wollen, dass Patientenorientierung und Serviceverständnis keine leeren Phrasen bleiben, sondern im Klinikalltag umgesetzt werden.

Denn durch eine gelungene Kommunikation mit Ihren Patienten tragen Sie maßgeblich zur Patientenzufriedenheit und Patientenbindung bei. Am Ende des Tagesseminars wissen Sie, mit welchen Ohren Sie und Ihre Patienten Botschaften empfangen können, wie Sie ein positives Gesprächsklima schaffen und was Sie zukünftig besser nicht mehr sagen sollten.

INHALT

- Regeln der Kommunikation
- Grundannahmen und Irrtümer der Kommunikation
- Die 4 Seiten einer Nachricht
- Bedürfnisse der Patienten
- Kommunikationsknigge
- Klimafaktoren im Gespräch
- Gesprächsstruktur
- Fragetechniken
- Schwierige Gespräche professionell führen
- Patientenorientiertes Verhalten

ZIEL

- Patientenbindung durch gelungene und professionelle Kommunikation erreichen
- Die Patienten durch mehr Service begeistern
- Auch bei schwierigen Gesprächen einen kühlen Kopf bewahren und den richtigen Ton finden
- Das eigene Verhalten im Umgang mit dem Patienten hinterfragen und neue Kommunikationstechniken in Rollenspielen ausprobieren

METHODIK

Abwechslungsreiche Wissensvermittlung durch eine ausgewogene Mischung aus Theorie und Praxis in Form von Präsentation, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeiten sowie Rollenspielen.



Optimale Teilnehmerzahl:
8 Personen



Angesetzte Zeit: Ganztages-
Seminar mit reiner Seminar-
zeit von 6h

Mehr Informationen finden Sie unter
www.med2day.com/seminar-patienten-kommunikation-krankenhaus-klinik

SEMINAR: PFORTE, INFOPOINT & TELEFONZENTRALE



ZIELGRUPPE

Krankenschwestern
und -pfleger

Verwaltungs-,
Service- und
Empfangs-
mitarbeiter

Assistenz-
personal

Arzthelfer-
Innen, PTA, CTA,
MTA

Medizinische
Fachangestellte

THEMA

Telefonzentrale und Empfang einer Klinik sind wichtige Kontaktpunkte, weil dort der erste persönliche Eindruck zum Krankenhaus geprägt wird.

In der Hektik fällt es da manchmal schwer, den richtigen Ton zu treffen oder Sie verzetteln sich in nicht zielführende Diskussionen am Telefon. Wir möchten, dass Sie am Telefon, am Empfang und in der Patientenaufnahme gerne kommunizieren und sich der Bedeutung des Dialogs bewusst werden. Lernen Sie die Besonderheiten der Kommunikation kennen! Wir zeigen Ihrem Team die Erfolgsfaktoren für einen guten ersten Eindruck und den professionellen Umgang mit Patienten, Angehörigen und Besuchern an Telefon & am Empfang!

INHALT

- Kommunikationsformel und Regeln der Kommunikation
- Die 4 Seiten einer Nachricht
- Schwierigkeiten des Mediums Telefon
- Erstkontakt am Telefon, Empfang & Patientenaufnahme
- Werkzeuge am Telefon
- Telefonknigge – Grundsätze eines perfekten Telefonats
- Das Eisbergmodell
- Klimafaktoren im Gespräch
- Fragetechniken

ZIEL

- Freundliche und strukturierte Gespräche führen und dadurch die Patientenzufriedenheit erhöhen
- Kommunikation durch die passenden Fragestellungen effizienter gestalten
- Reflexion des eigenen Verhaltens im Gespräch

METHODIK

Abwechslungsreiche Wissensvermittlung durch eine ausgewogene Mischung aus Theorie und Praxis in Form von Präsentation, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeiten sowie Rollenspielen.



Optimale Teilnehmerzahl:
8 Personen



Angesetzte Zeit: Ganztages-
Seminar mit reiner Seminar-
zeit von 6h

Mehr Informationen finden Sie unter www.med2day.com/telefonseminar-krankenhaus-klinik



SEMINAR: ZUFRIEDENE PATIENTEN

ZIELGRUPPE

Krankenschwestern
und -pfleger

Verwaltungs-,
Service- und
Empfangs-
mitarbeiter

Assistenz-
personal

Arzthelfer-
Innen, PTA, CTA,
MTA

Medizinische
Fachangestellte

THEMA

In unserem Service-Training beschäftigen wir uns mit der Frage, wie Sie mit Ihrem Team die Patientenzufriedenheit in Ihrer Klinik erhöhen können.

Service ist, wenn man sich wundert! Durch professionelles Service-Verhalten und einzelne „magische Momente“ erzielen Sie begeisterte Patienten, die Ihre Klinik weiter empfehlen und wieder kommen.

INHALT

- Blick über den Tellerrand: Was wir aus anderen Branchen lernen können
- Dienstleistungsqualität: Kontaktqualität am Patienten
- Erfolgsfaktor Service & Serviceverständnis
- Patientenbedürfnisse und -orientierung
- Kommunikationsformel und Regeln der Kommunikation
- Die 4 Seiten einer Nachricht
- Eisbergmodell
- Zuverlässigkeit
- Freundlichkeit und Aufmerksamkeit
- Erfolgsfaktoren für die Begeisterung von Patienten
- Soziale Intelligenz und Empathie
- Serviceknigge
- Mimik, Gestik, Körpersprache
- Emotionale Intelligenz

ZIEL

- Freundliche und strukturierte Patientengespräche führen und dadurch die Patientenzufriedenheit erhöhen
- Patienten durch Patientenorientierung begeistern
- Reflexion des eigenen Verhaltens im Patientenkontakt

METHODIK

Abwechslungsreiche Wissensvermittlung durch eine ausgewogene Mischung aus Theorie und Praxis in Form von Präsentation, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeiten sowie Rollenspielen.



Optimale Teilnehmerzahl:
8 Personen



Angesetzte Zeit: Ganztages-Seminar mit reiner Seminarzeit von 6h

Mehr Informationen finden Sie unter
www.med2day.com/serviceseminar-krankenhaus

WORKSHOP: KLINIK CHECKUP



ZIELGRUPPE



THEMA

Wir durchleuchten Ihre Abläufe und identifizieren gemeinsam mit Ihrem Team schnell und kostengünstig umsetzbares Optimierungspotenzial für mehr Patientenzentrierung, weniger Zeitfresser im Team und höhere Service-Exzellenz.

INHALT

- Lean hospital: Wie lassen sich Abläufe effizienter gestalten und Verschwendung reduzieren?
- Marketing: Wie präsentiert sich Ihre Klinik? Was können Sie tun, um den ersten Eindruck noch besser zu gestalten?
- Patienten: In welcher Weise werden die Wünsche und Erwartungen der Patienten in Ihrer Klinik erfüllt? Welche zusätzlichen Ideen für noch mehr Patientenorientierung lassen sich mit agilen Techniken wie design thinking noch finden?
- Personal: Wie zufrieden ist Ihr Personal? Welche Verbesserungen machen Patienten zufrieden und erhöhen gleichzeitig die Stimmung im Team?

ZIEL

- Identifikation von Ansatzpunkten zur Optimierung von Abläufen
- Strukturierung der Patientenreise und Optimierung einzelner Kontaktpunkte
- Analyse und Optimierung der Verschwendung zur Reduktion nicht mehrwertiger Arbeitsschritte

METHODIK

Abwechslungsreiche Wissensvermittlung durch eine ausgewogene Mischung aus Theorie und Praxis in Form von Präsentation, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeiten sowie Rollenspielen.



Optimale Teilnehmerzahl:
bis zu 10 Personen (am besten crossfunktional mit Beteiligung Ärzte, Pflege, Mgmt.)



Angesetzte Zeit: Ganztages-Seminar mit reiner Seminarzeit von 6h

Mehr Informationen finden Sie unter
www.med2day.com/patient-experience-patientenreise-patient-journey

SEMINAR: STARK IM TEAM

ZIELGRUPPE

Krankenschwestern
und -pfleger

Verwaltungs-,
Service- und
Empfangs-
mitarbeiter

Assistenz-
personal

Arzthelfer-
Innen, PTA, CTA,
MTA

Medizinische
Fachangestellte

THEMA

Der Schlüssel zum Erfolg sind zufriedene und motivierte Mitarbeiter.

Während des anstrengenden Arbeitsalltags kommt offener Austausch und Feedback im Team leider oft zu kurz. Doch gerade dieser ist wichtig für ein gutes Arbeitsklima.

Wir bieten Ihnen und Ihrem Team die Möglichkeit, Konflikte in der moderierten Diskussion anzusprechen, konstruktives Feedback zu geben und gemeinsam Spielregeln für ein besseres Miteinander aufzustellen.

INHALT

- Die 4 Seiten einer Nachricht
- Sender-Empfänger-Phänomen
- Die 4 OK-Positionen
- Motivationsfaktoren & Motivationsknigge
- Teamrad/Rollenverständnis
- Selbstverständnis der Teammitglieder
- Mögliche Konfliktanalyse
- Gegenseitige Erwartungen
- Spielregeln der erfolgreichen Zusammenarbeit
- Gemeinsame Ziele und Visionen

ZIEL

- Zufriedenheit und Motivation der Mitarbeiter erhöhen
- Mitarbeiterfluktuation und Krankheitstage reduzieren
- Konflikte ansprechen & klären
- Feedback-Kultur initiieren
- Team-Spirit stärken

METHODIK

Abwechslungsreiche Wissensvermittlung durch eine ausgewogene Mischung aus Theorie und Praxis in Form von Präsentation, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeiten sowie Rollenspielen.



Optimale Teilnehmerzahl:
Ihr gesamtes Team (berufsgruppenübergreifend)



Angesetzte Zeit: Ganztages-Seminar mit reiner Seminarzeit von 6h

Mehr Informationen finden Sie unter
www.med2day.com/teambuilding-krankenhaus-klinikpersonal

SEMINAR: WAHLLLEISTUNGEN

ZIELGRUPPE

Krankenschwestern
und -pfleger

Verwaltungs-,
Service- und
Empfangs-
mitarbeiter

Assistenz-
personal

Arzthelfer-
Innen, PTA, CTA,
MTA

Medizinische
Fachangestellte

THEMA

Die professionelle Beratung zu Wahlleistungen bzw. Selbstzahlerleistungen ist für Kliniken eine interessante Möglichkeit für Zusatzerlöse.

In vielen Kliniken wird die Beratung zu Wahlleistungen nicht sinnvoll in die komplette Patientenreise integriert. Die Informationen zu Zusatzleistungen erfolgen nicht zielgruppenadäquat, nicht nutzergerecht und oft zu spät. Doch auch gesetzlich versicherte Patienten haben oft Interesse an mehr Komfort wie Einzelzimmer und besserem Essen. Umso wichtiger ist es deshalb, ein überzeugend transportiertes und gut kommunikativ begleitetes Wahlleistungs-Angebot als sinnvolle Ergänzung anzubieten. Dazu zählt auch, dass qualifiziertes Personal in Ambulanzen, Notaufnahme und Patientenaufnahme zu diesen Leistungen professionell beraten kann und die Mehrwerte überzeugend anbietet. Die dafür erforderlichen Fachkenntnisse vermitteln wir in unserem Seminar.

INHALT

- Einordnung Sinn und Nutzen von Wahlleistungen
- Überzeugende Argumentation zu ausgewählten Wahlleistungen
- Relevanz verschiedener Patiententypen auf die erfolgreiche Beratung
- Phasen des Verkaufsgesprächs
- Kommunikation, Sprache, Wirkung
- Umgang mit schwierigen Fragen und Einwänden

ZIEL

- Hintergrundwissen und Begeisterung für das Thema „Verkaufen“ erreichen
- Richtige Gesprächsführung inkl. Nutzen für Patienten und für die Klinik erarbeiten
- Argumentationsketten und professionelle Beratung trainieren
- Einsatz von Hilfsmitteln (Flyern, Videos, Visualisierungen) diskutieren
- Umgang mit Problemen und Widerständen erarbeiten
- Erfolgreiche Gespräche üben

METHODIK

Abwechslungsreiche Wissensvermittlung durch eine ausgewogene Mischung aus Theorie und Praxis in Form von Präsentation, Diskussion, Einzel- und Gruppenarbeiten sowie Rollenspielen.



Optimale Teilnehmerzahl:
8 Personen



Angesetzte Zeit: Ganztages-Seminar mit reiner Seminarzeit von 6h

Mehr Informationen finden Sie unter
www.med2day.com/wahlleistungen-im-krankenhaus-seminar



med2day

MASTERCLASS FÜHRUNG

ZIELGRUPPE

Ärzte mit Personalverantwortung

Zahnärzte mit Personalverantwortung

Praxisinhaber & -manager

Erstkräfte

Praxispersonal mit Personalverantwortung

THEMA

Professionelle Personalführung ist eine essentielle Kompetenz für erfolgreiche Praxen!

Wir vermitteln Ihnen die wichtige Theorie von Führungsstilen, Motivation, Feedback & Change Prozessen. Sie erhalten Tipps, Tricks und Lösungsansätze für erfolgreiche Personalführung im Praxisalltag. So managen Sie auch schwierige Situationen und erhöhen Zufriedenheit und Mitarbeiterbindung.

INHALT

- Grundlagen von Führung
- Führungstechniken
- Feedback
- Motivation
- Grundlagen der Kommunikation
- Gesunde Führung
- Stressmanagement
- Resilienz
- Mitarbeiterentwicklung
- Team-Entwicklung
- Change Prozess
- Schwierige Gespräche

ZIEL

- Führungskompetenz auf- und ausbauen
- Reflexion des eigenen Führungsstils
- Erfolgsfaktoren für situative Führung kennen lernen
- Angemessene Feedback-Techniken erlernen
- Grundlagen der Motivation verstehen

METHODIK

Abwechslungsreiche Lernreise durch eine Mischung aus E-Learning zur Vermittlung der wichtigen Theorie und Live-Sessions (Einzel- bzw. Gruppensetting) zur Reflexion, Praxis-transfer und Zeit für Diskussion und Erarbeitung von Lösungs-ideen in Kleingruppen.



E-Learning:
12 Module à 45min Lernzeit
(CME-zertifiziert)



Live-Sessions: 3-5 Sitzungen
à 60-120min (abhängig vom
genauen Paket)

Mehr Informationen finden Sie unter
www.med2day.com/masterclass

COACHING

ZIELGRUPPE

Ärzte mit Personalverantwortung

Zahnärzte mit Personalverantwortung

Praxisinhaber & -manager

Erstkräfte

Praxispersonal mit Personalverantwortung

THEMA

Einzelcoaching und Beratung für Praxisinhaber & Co

Wir coachen Sie zu allen Herausforderungen im Kontext Ihrer Praxistätigkeit. Sie erhalten Tipps, Tricks und Lösungsansätze für Selbstmanagement, Praxisorganisation, erfolgreiche Personalführung, Karriere, strategische Ausrichtung der Praxis & Co.

INHALT

- Führungsdiagnostik: Analyse von Rollen, Teamstrukturen und Kommunikationsmustern
- 360°-Reflexion: Selbst- und Fremdbild zur Führungswirkung
- Systemisches Coaching: Perspektivenwechsel, Entscheidungslogik und Konflikt dynamiken
- Lean-Management-Ansätze: Effizienzhebel, Eliminierung von Verschwendung, klare Prozessstandards
- Kommunikationsmodelle: Gesprächsführung, schwierige Gespräche, Feedback-Frameworks
- Stärkenorientierung: Potenziale heben, persönliche Resilienz stärken, Führungsidentität schärfen

ZIEL

- Führungsperformance steigern: Klarheit in Rollen, Verantwortlichkeiten und Entscheidungs routinen schaffen
- Teamstabilität erhöhen: Konflikte reduzieren, Kommunikation optimieren, Mitarbeiterbindung stärken
- Praxisbetrieb professionalisieren: Prozesse strukturieren, Engpässe entschärfen, Delegationsfähigkeit erhöhen
- Persönliche Entlastung sicherstellen: Arbeitslast priorisieren, Selbstmanagement optimieren, Resilienz stärken
- Zukunftsfähigkeit aufbauen: Praxis strategisch ausrichten, Wachstum steuern, Employer Branding stärken

METHODIK

- Führungsprofil & Rollenmatrix
- Entscheidungs-Canvas & Verantwortungs raster
- Kommunikationsleitfäden (Feedback, Kritik, Delegation)
- Team-Heatmap zur Identifikation von Reibungsverlusten
- Priorisierungstools für Selbst- und Praxismanagement
- KPI-Impulskatalog für Führung & Organisation (Fehlzeiten, Durchlaufzeiten, Teamstabilität)



Kick-off & Standortbestimmung:

Klärung der Ausgangssituation, Zieldefinition, Prioritätencluster



2. Führungs- & Teamdiagnostik:

Analyse von Führungsebenen, Kommunikationsstrukturen, Prozessreibungen



Coaching-Sessions (regelmäßig):

Bearbeitung der priorisierten Themenfelder: Führung, Team, Prozesse, Selbstmanagement

Mehr Informationen finden Sie unter
www.med2day.com/karriere-coaching-arzt-aerztin



AUFBAU-SEMINAR: UMGANG MIT SCHWIERIGEN PATIENTEN

ZIELGRUPPE

Krankenschwestern
und -pfleger

Verwaltungs-,
Service- und
Empfangs-
mitarbeiter

Assistenz-
personal

Arzthelfer-
Innen, PTA, CTA,
MTA

Medizinische
Fachangestellte

THEMA

Professionellen Umgang mit schwierigen Patienten, bei Beschwerden und in kritischen Gesprächssituationen kann man lernen!

Wir zeigen Ihnen, wie Sie schwierigen Patienten professionell und gelassen begegnen und souverän mit Beschwerden in der Praxis umgehen. Sie erhalten Tipps, Tricks und Lösungsansätze für schwierige Patientengespräche. So beugen wir bestimmten Situationen vor und erreichen eine bessere Deeskalation, wenn die Eskalation nicht mehr verhindert werden kann.

INHALT

- Wissenswertes zu Reklamationen & Beschwerden
- Chancen eines professionellen Umgangs mit einer Beschwerde
- Einflussfaktoren eigener Verhaltensmuster
- Grundlage und Entstehung von Missverständnissen
- Einfluss unterschiedlicher Wahrnehmungen
- Umgang mit verschiedenen Patiententypen
- Umgang mit Frust, unsachgemäßen Äußerungen und Widerständen
- Professionelle Distanz

ZIEL

- die Erwartungen und Bedürfnisse der Patienten verstehen
- Fehler im Gespräch erkennen
- Eskalationen vorbeugen durch wirkungsvolle Kommunikation
- Professioneller Umgang mit Beschwerden
- Souveräner und effektiver Umgang mit Beschwerden und schwierigen Gesprächssituationen

METHODIK

Abwechslungsreiches Programm durch eine ausgewogene Mischung aus Impulsen bzw. Theorie und viel Zeit für Diskussion und Erarbeitung von Lösungsideen in Kleingruppen.



Optimale Teilnehmerzahl:
6 - 8 Personen



Angesetzte Zeit: Ganztages-
Seminar mit reiner Seminar-
zeit von 6h

Mehr Informationen finden Sie unter
www.med2day.com/umgang-mit-schwierigen-patienten-seminar



Kontakt

med2day GbR
Am Grenzweg 20, 85635 Höhenkirchen
+49 8102-8729511
mail@med2day.com

